

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK,  
PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan  
Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Cimanggis Depok Tahun 2018)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi**



**RANDY WALUYA NUGRAHA**

**1131002014**


**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2019**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Randy Waluya Nugraha**

**NIM : 1131002014**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 16 Agustus 2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Randy Waluya Nugraha

NIM : 1131002014

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Cimanggis Depok Tahun 2018)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak., CA

Penguji I : Rene Johannes, S.E., M.Si., M.M., M.Si., Ak.,  
CA., CPMA., CPA (Aust)

Penguji II : Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2019

The image shows three handwritten signatures in blue ink. The top signature is for Tri Pujadi Susilo, the middle one for Rene Johannes, and the bottom one for Monica Weni Pratiwi. Each signature is enclosed in a hand-drawn box.

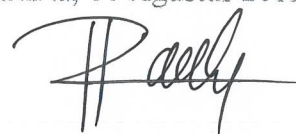
## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak., CA selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan masukan, arahan, dan waktunya dalam mendukung proses penyelesaian Tugas Akhir ini;
2. Rene Johannes, S.E., M.Si., M.M., M.Si., Ak., CA., CPMA., CPA selaku dosen pembahas yang telah memberikan masukan, arahan, dan waktunya dalam mendukung proses penyelesaian tugas akhir ini;
3. Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, arahan, dan waktunya dalam mendukung proses penyelesaian tugas akhir ini;
4. Prasetyo Adi Nugroho, Wahyu Fitrianingrum, dan Vivi Lestari yang telah memberikan bantuan berupa saran dalam proses penyusunan tugas akhir ini;
5. Ibunda tercinta Pipih Sopiah yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral dan material, dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini;

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 16 Agustus 2019



Randy Waluya Nugraha

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah:

Nama : Randy Waluya Nugraha  
NIM : 1131002014  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksekutif (*Non-executive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah ini yang berjudul:

**Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cimanggis Depok)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti non-eksekutif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis, Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Agustus 2019

Yang menyatakan,



(Randy Waluya Nugraha)

# **Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Cimanggis Depok)**

Randy Waluya Nugraha<sup>1</sup>

---

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur dengan menggunakan skala ordinal. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cimanggis Depok. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis yaitu analisis regresi berganda dengan program *SPSS for Windows* versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** kesadaran perpajakan, sanksi pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Bakrie

***Influence of Awareness of Taxation, Tax Sanctions, Tax Services,  
and Knowledge of Taxation on Tax Compliance  
(Empirical Study of Individual Taxpayer Conducting Business Activities and  
Free Employment at KPP Pratama Cimanggis Depok)***

Randy Waluya Nugraha<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to obtain evidence of the influence of awareness of taxation, tax sanctions, tax services and knowledge of taxation on tax compliance. This research is a quantitative study using primary data obtained from questionnaires and measured using an ordinal scale. The sampling technique in this study used non-probability sampling. The sample used in this study is an individual taxpayer who conducts business activities and self-employment who have special expertise at KPP Pratama Cimanggis Depok. The data analysis technique used to test the hypothesis is multiple regression analysis with SPSS for windows version 24. The result of this study indicate that tax awareness has a significant effect on taxpayer compliance, while tax sanctions, tax services, and tax knowledge do not affect taxpayer compliance.*

**Keywords:** *tax awareness, tax sanction, tax office services, tax knowledge, and tax compliance*

---

<sup>2</sup> Student of Accounting Program, Bakrie University

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Terdahulu .....	10
2.1.1 Definisi Konsep .....	10
2.1.1.1 Pajak .....	10
2.1.1.2 Wajib Pajak.....	12
2.1.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.1.1.4 Kesadaran Perpajakan .....	14
2.1.1.5 Sanksi pajak.....	15
2.1.1.6 Pelayanan Fiskus .....	19
2.1.1.7 Pengetahuan Perpajakan.....	21
2.1.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu .....	21
2.2 Hipotesis .....	31
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	31
2.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.2.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak ....	31
2.2.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	33
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.4 Metode Analisis Data .....	39
3.4.1 Statistik Deskriptif .....	39
3.4.2 Uji Validitas.....	39
3.4.3 Uji Reliabilitas .....	39
3.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.4.5 Koefisien Determinasi .....	41
3.4.6 Uji Parsial .....	41
3.4.7 Analisis Regresi Berganda.....	41



3.5 Model Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	43
4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	44
4.1.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.1.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	47
4.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	50
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	57
5.3 Saran .....	58
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>59</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realiasi Penerimaan Pajak .....	2
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh .....	3
Tabel 2.1 Tabel Sanksi Administrasi .....	16
Tabel 2.2 Tabel Sanksi Pidana .....	18
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Data Demografi Responden .....	43
Tabel 4.2 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuisisioner .....	44
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif .....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	52

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1. Model Penelitian ..... 42

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	64
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuisisioner .....	68
Lampiran 3 Data Hasil Output SPSS 24 .....	71